

平成 26 年度福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会 概要

- 1 会 場 千葉市文化センター3階 アートホール
- 2 期 日 【基礎編】平成26年11月11日(火)10時20分～16時
【実践編】平成26年11月20日(木)10時30分～16時

3 概 況

- (1) 参加者【基礎編】437名 【実践編】414名

◎参加延べ人数 851名

◎両日参加者数 528名

(2) 内容

◎11月11日(基礎編)

【講義Ⅰ】「仕事は楽しく、自分に限界を作らない」

<講師>三浦 由紀江 氏(株式会社日本レストランエンタプライズ 駅弁マイスター)

- ・自分目当てに来てくれる顧客を増やすことがサービスを向上させる。
- ・演技をする。
- ・子を育てるように部下を育てる。
- ・部下が失敗しても信頼関係がないうちは指導しない。部下の心が落ち着き、受け入れられるようになった時に指導する。
- ・不条理なクレームにも逃げずに立ち向かう。
- ・仕事もクレーム処理もゲーム化して楽しむ。

【講義Ⅱ】「福祉サービスの苦情解決とは」

<講師>杉宮 久充 氏

(松山福祉専門学校非常勤講師/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会副部長)

- ・一人ひとりニーズが違う個人を集団で見ようとするとサービスが画一化される。福祉サービスには不満がでて当然と考える。いかに少なくするかがプロの腕の見せどころ。
- ・「苦情をクレーム」と片付けるのではなく、「改善に向けた提案」と捉える。

- ・ 苦情は言いにくい。普段からコミュニケーションをとり、いつでも意見を言いやすくしておく。すぐに言えることで苦情が意見で収まる。

【シンポジウム】

「福祉サービスの苦情解決の実践からみえる顧客満足とは」

<コーディネーター> 杉宮 久充 氏

<シンポジスト>

- ◆ 特別養護老人ホーム さくら苑 相沢 毅 氏（施設長：苦情解決責任者）
松野 文子 氏（第三者委員）

《概要》

- ・ 社会福祉法人一体となって苦情対応に取り組む。
- ・ 第三者委員はケアマネ有資格者、保育園の元園長、元職員など。利用者目線で考えられる人物。
- ・ 苦情を生きた教材として活用する。

- ◆ 障害者支援施設 大久保学園 斉藤 結佳 氏（生活支援員：苦情受付担当者）
河野 美智江 氏（第三者委員）

《概要》

- ・ 苦情申出には全職員が対応する。
- ・ 苦情解決委員会で管理職が対応を検討、担当職員に指示する仕組み。
- ・ 第三者委員は利用者の隠された声を聴き取る。

- ◆ 児童養護施設 一宮学園 山口 修平 氏（副施設長：苦情受付担当者）

《概要》

- ・ 苦情は書面に書いてポスト投函、声を上げやすいシステム。
- ・ 苦情対応の記録化が重要。
- ・ 次に活かすため解決状況のアセスメントが重要。

◎11月20日（実践編）

【講義Ⅰ】「福祉分野におけるリスクマネジメントについて」

＜講師＞松岡 伸輔 氏（株式会社インターリスク総研 上席コンサルタント）

- ・事故報告書やヒヤリハット報告書は責任追及ではなく要因追及が目的。
- ・事故が起きた後は、実践的な研修や教育プログラムなどを作り、ビジュアルで示す。
- ・賠償責任は「故意や過失で発生」、「身体的、経済的な損害が発生」、「事故と損害の間に因果関係がある」の3点全てそろった場合に成立。
- ・事故が起きた場合、その職員個人ではなく一般的に事故を予見できたかどうか責任の有無の判断材料になる。
- ・「ごめんなさい」と謝ることは裁判で不利にならない。

【講義Ⅱ・演習】「苦情解決プロセスの実践力を高めよう」

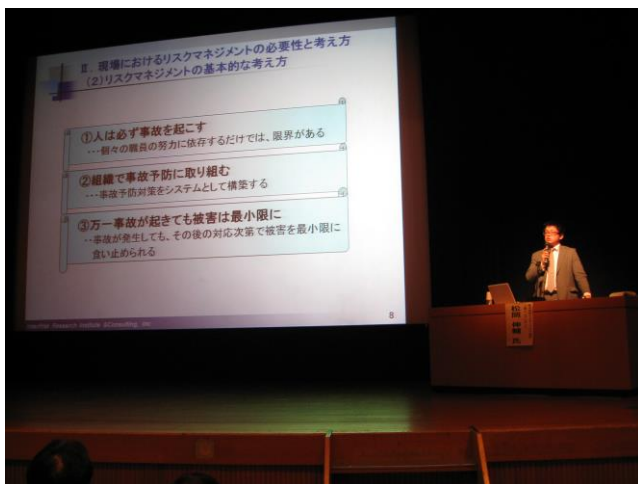
＜講師＞井上 牧子 氏（目白大学人間学部 教授）

（千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員）

- ・福祉サービスを使いたくて使う人はいない。困っているので使う。困っているのに苦情が湧くとさらに困りごとが増える。正常な精神状態ではなくなっている。
- ・制度やシステムの都合を優先し、利用者の気持ちを置き去りにしない。制度をきちんと運用することで生まれる苦情もある。相手が今、何を必要としているのかを常に考えること。
- ・「聴く」「すぐ動く」「記録する」「解決のプロセスの共有」が重要。
- ・苦情解決を焦らない。正確な状況を把握し、調査や対応のプロセスを組織で共有することが最も大切。
- ・他の情報を集める。自分たちのサービスしか見えないと自分たちが一番だと思ってしまう。それではサービス向上はしない。

平成26年度

福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会の様子



平成26年度

福祉サービス苦情解決担当者(受付担当者・解決責任者)・第三者委員研修会開催要項

苦情対応から広がるサービス向上の可能性
～優れた実践家・優れた組織に必要なものとは～

1 開催目的

社会福祉法(2000年)において、事業者は苦情解決に努めなければならないことが規定されました。また、各々のサービスの最低基準には、苦情に対応するために苦情受付窓口を設置する等の必要な措置を講じるよう義務付けられています。

福祉専門職の一番の基本とは、他者の苦しみを和らげ、他者の人生を豊かにしたいという意欲を持っていることです。苦情の裏には期待や要望があるため、ただ苦情を訴えられたことに反応するのではなく、期待や要望を聴き取る機会にすることが重要です。

そこで、本研修は各事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員が各々の役割を理解し、苦情解決プロセスにおける実践力を高め、福祉サービスの質の向上を図ることを目的として開催します。

2 主催 千葉県運営適正化委員会(社会福祉法第83条による委員会設置者 千葉県社会福祉協議会)
共催 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会

3 日時 (基礎編)平成26年11月11日(火) 10時20分～16時
(実践編)平成26年11月20日(木) 10時30分～16時
※2日間の参加が難しい場合は1日のみでも結構です。

4 会場 千葉市文化センター 3階 アートホール ※別紙地図参照
(住所:千葉市中央区中央2-5-1 千葉駅から徒歩10分)

5 定員 450名(先着順) ※定員に達し次第締め切ります。

6 参加対象者

福祉サービス事業者が設置する苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、関係役職員その他福祉サービスの苦情解決制度に関心を有する方。

7 研修負担金(参加費)

3,000円(2日間) ※1日だけの参加でも3,000円になります。

8 参加申込み・参加券

別紙1「参加申込書」及び別紙2「苦情解決体制アンケート」へ必要事項をご記入のうえ、平成26年10月22日(水)までに下記宛てへ、FAX または E-mail でお申込みください。

申込書の受付後、「京成トラベルサービス(株)」(※研修申込み受付・負担金収納事務代行業者)から、開催日の概ね10日前までに①「参加券」、②「負担金請求書」(※昼食申込みの方は昼食代含む)、③「昼食券」(※申込みの方のみ)をお送りします。

負担金は期日までに納入のうえご参加ください。

参加券は研修参加の際に受付にご提出ください。

定員を超過して参加不可になった場合は、京成トラベルサービス(株)からご連絡します。

9 プログラム

○11月11日(火)＜基礎編＞

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:00	14:10	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ	昼食 休憩	講義Ⅱ	休憩	シンポジウム (途中休憩有)	閉会

※研修内容・時間割り等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

10:30～12:00

【講義Ⅰ】「パートの主婦から年商10億円のカリスマ所長へ」

～苦情・クレマーから逃げないことが最大の対策～

講師:三浦 由紀江 氏(株式会社日本レストランエンタプライズ 駅弁マイスター)

※NHK番組 プロフェッショナル仕事の流儀 出演

13:00～14:00

【講義Ⅱ】「福祉サービスの苦情解決とは」

講師:杉宮 久充 氏(松山福祉専門学校非常勤講師)

(千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会副部会長)

14:10～16:00

【シンポジウム】「福祉サービスの苦情解決の実践からみえる顧客満足とは」

シンポジスト:特別養護老人ホーム さくら苑 相沢 毅 氏(施設長:苦情解決責任者)

松野 文子 氏(第三者委員)

障害者支援施設 大久保学園 千日 清 氏(施設長:苦情解決責任者)

齊藤 結佳 氏(生活支援員:苦情受付担当者)

河野 美智江 氏(第三者委員)

児童養護施設 一宮学園 山口 修平 氏(副施設長:苦情受付担当者)

小木曾 宏 氏(第三者委員)

○11月20日(木)＜実践編＞

9:30	10:30	12:00	13:00	16:00
受付	講義 I	昼食 休憩	講義 II・演習 (途中休憩有)	閉会

※研修内容・時間割り等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

10:30～12:00

【講義 I】「福祉分野におけるリスクマネジメントについて」

～個人情報の保護、苦情対応、事故と賠償責任、スタッフの人材育成～

講師:松岡 伸輔 氏(株式会社インターリスク総研 上席コンサルタント)

13:00～16:00

【講義 II・演習】「苦情解決プロセスの実践力を高めよう」

講師:井上 牧子 氏(目白大学人間学部 教授)

(千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)

10 受講修了証

「基礎編」、「実践編」それぞれに受講修了証明書を発行いたします。

11 昼食(お弁当)について

昼食休憩時間内は会場内で飲食可能です。昼食はご持参いただくか、お弁当の注文をご希望される方は、別紙「参加申込書」の該当欄へ希望の有無をご記入ください。

代金は、1食670円(お茶付き、消費税込)です。お支払いは研修負担金請求の際に京成トラベルサービス(株)から請求いたします。キャンセルはできませんので、ご了解ください。なお、お弁当は「昼食券」と引き換えにお渡ししますので、券をご持参ください。

12 駐車場について

千葉市文化センター(1時間400円)及び近隣には有料駐車場がありますが、駐車台数に限りがあるため、できるだけ公共交通機関をご利用ください。

13 個人情報の保護について

本研修会の参加申込みを通じて取得した個人情報については、当委員会設置者である千葉県社会福祉協議会が定める「個人情報に関する方針(プライバシーポリシー)」に基づき取り扱うこととし、本研修会の運営に関する業務以外には使用いたしません。

また、千葉県社会福祉協議会は、京成トラベルサービス(株)(※研修申込み受付・負担金収納事務代行業者)とも同様の契約を締結しています。

14 その他

- (1) 障がい等により、参加に際して留意事項(車いす席、手話通訳、要約筆記の希望等)がある場合、準備の関係上必ず備考欄にその旨を記載のうえお申し込みください。
- (2) 開催要項、参加申込書、アンケートは千葉県社会福祉協議会ホームページにも掲載しています。

■参加申込先、負担金等のお支払いに関するお問い合わせ先

京成トラベルサービス(株)千葉支店 (観光庁長官登録旅行業第70号)

【担当】 金澤、渡辺、遠藤

(住所) 〒262-0033 千葉県花見川区幕張本郷2-5-1 タカソープラザ110

(TEL)043-297-2151 / (FAX)043-297-2122

(E-mail) chiba-event@keiseitravel.co.jp

■研修内容等、上記以外のお問い合わせ先(主催者) ※申込先ではありません

千葉県運営適正化委員会事務局 【担当】佐野、北澤、金子

(住所) 〒260-8508 千葉市中央区千葉港4-3 千葉県社会福祉センター内5階

(TEL)043-246-0294 / (FAX)043-246-0298

(E-mail) support@chibakenshakyo.com

<会場案内> 千葉市文化センター(3階 アートホール)



○JR 千葉駅から
徒歩10分

○京成千葉中央
駅から徒歩10分

○千葉都市モノレ
ール「葭川公園
駅」から徒歩3分

○京葉道路「穴川
インターチェンジ」
から約20分